

Ceistneoir Ball den phobal / Othar / Úsáideoir Seirbhíse

**Beartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht
Othar agus maidir le Tathant**



Comhairliúchán Poiblí

17 Bealtaine 2017 – 22 Meitheamh 2017



Tá do Thuairim Tábhachtach

Tá an Roinn Sláinte ag seoladh comhairliúchán poiblí ar *Bheartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant* a fhorbairt. Is féidir leat do thuairim a chur in iúl ach an ceistneoir ar líne a chomhlánú ag <https://health.consultation.ie/en/surveys>.

Is féidir le gach duine páirt a ghlacadh sa chomhairliúchán seo. Tá súil againn go nglacfaidh na daoine agus na grúpaí seo a leanas go háirithe páirt ann: othair agus a dteaghlach, an pobal i gcoitinne, cúramóirí, eagraíochtaí deonacha, soláthraithe cúram sláinte agus cúraim shóisialta, baill foirne seirbhíse sláinte agus eagraíochtaí ionadaíocha. Is féidir leat difear a dhéanamh ach do thuairimí a chur in iúl.

Is é aidhm an chomhairliúcháin phoiblí bonn eolais a chur in iúl d'obair na Roinne Sláinte chun beartas a shainiú maidir le (a) gearáin faoi sheirbhísí cúram sláinte agus (b) seirbhísí tathanta/tacaíochta gearán. Tá an tionscnamh á stiúradh ag an Oifig Náisiúnta um Shábháilteacht Othar (an Oifig). Bunaíodh an Oifig sa Roinn Sláinte le déanaí chun ceannaireacht a sholáthar i leith an bheartais maidir le sábháilteacht othar. Tá sábháilteacht othar ina gné lárnach dár seirbhísí sláinte. Tá sí mar phríomhthosaíocht ag an Roinn Sláinte freisin. Is féidir tuilleadh eolas faoi obair na hOifige a fháil ag <http://health.gov.ie/national-patient-safety-office/>

Foilseofar torthaí an chomhairliúcháin phoiblí ar líne, mar aon le liosta de na heagraíochtaí a d'fhreagair. Ní ainmneofar freagróirí aonair.

Cuir do Thuairimí in Iúl:

Tugtar cuireadh duit do thuairimí a chur in iúl tríd an gceistneoir ar líne ag <https://health.consultation.ie/en/surveys>.

Déan teagmháil linn

Má theastaíonn aon tacaíocht theicniúil uait maidir leis an gceistneoir ar líne a rochtain, déan teagmháil le npsconsultation@health.gov.ie.

Chun tuilleadh eolas a fháil agus chun cóip den cheistneoir a íoslódáil, tabhair cuairt ar <http://health.gov.ie/national-patient-safety-office/>. Má bhíonn aon cheist eile agat, cuir glao ar **01-6354100**, seol ríomhphost chuig npsconsultation@health.gov.ie nó scríobh chuig Comhairliúchán na hOifige Náisiúnta um Shábháilteacht Othar, An Roinn Sláinte, Teach Háicín, Baile Átha Cliath 2, D02 VW90.

Dáta deiridh:

Ní mór gach aighneacht a bheith faighte faoi **5pm Dé Déardaoin an 22 Meitheamh 2017.**

Tabhair faoi deara:

Ní bhaineann an suirbhé seo ach le tuairimí faoi ghearáin agus faoi thathant. Is chun críocha beartais amháin atá siad á mbailiú. Dá mba mhaith leat tuairim, moladh nó gearán ar leith a chur in iúl do sheirbhís sláinte, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le soláthraí na seirbhíse sláinte lena mbaineann sa chéad ásc. Ina dhiaidh sin, is féidir leat cuairt a thabhairt ar www.healthcomplaints.ie nó teagmháil a dhéanamh le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) (má bhaineann) ach ríomhphost a sheoladh chuig yoursay@hse.ie nó glao a chur ar **1890-424-555**.

Forálacha maidir le Cosaint Sonraí agus Príobháideacht

Ní úsáidfean an t-eolas a roinneann tú sa cheistneoir seo ach chun críche forbartha beartais agus láimhseofar é de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí. Foilseofar torthaí an chomhairliúcháin phoiblí ar líne i dteannta liosta eagraíochtaí a d'fhreagair an ceistneoir. D'fhéadfaí tuairimí a léirigh daoine aonair a úsáid sa tuarascáil deiridh ar an gcomhairliúchán ach ní luafar aon ainm leo siúd. Stóráiltear na sonraí pearsanta ar fad go daingean agus bíonn siad faoi réir dlíthe agus beartas um chosaint sonraí. Tá tuilleadh eolais le fáil ar <http://health.gov.ie/data-protection/>.

Tabhair faoi deara gur faoi réir an Achta um Shaoráil Faisnéise, 2014, a bheidh aon aighneacht a fhaigheann an Roinn agus go bhféadfar í a scaoileadh mar fhreagra ar iarraidh saorála faisnéise.

Sainmhínte chun críocha an chomhairliúcháin seo

Is é **tathant** an cleachtas ina ngníomhaíonn duine go neamhspleách ar sholáthraí seirbhíse agus thar ceann, agus chun leas úsáideoir seirbhíse i gcás nach measann an t-úsáideoir sin go bhfuil sé/sí in ann ionadaíocht a dhéanamh dó/di féin. (*Caighdeáin Náisiúnta um Chúram Sláinte Níos Sábháilte Níos Fearr, 2012*).

Ciallaíonn **breithiúnas cliniciúil** cinneadh a dhéantar nó tuairim a dtagtar uirthi i ndáil le hothar a dhiagnóisiú, le cúram a thabhairt dó/di nó le cóireáil a chur air/uirthi.

Ciallaíonn **gearán** gearán a dhéantar faoi Chuid 9 den Acht Sláinte, 2004, faoi aon gníomh ar thaobh FSS nó soláthraí seirbhíse, ar gníomh é –

- (a) a maítear nach bhfuil sé ag teacht le cleachtas riaracháin atá cóir nó fónta, agus
- (b) a dhéanann dochar don duine a rinne an gearán nó a ndearnadh an gearán thar a c(h)eann

Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán Cúram Sláinte - Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnamh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán cúram sláinte. Is é a d'fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh.

Tagann 'úsáideoir seirbhíse' faoin teideal **othar**.

Comhlánaigh do Shonraí, le do thoil:

Teideal

Céadainm

Sloinne

Tír chónaithe (is féidir leat do sheoladh iomlán a thabhairt, más mian leat)

Inscne:

Fear Bean B'fhearr liom gan a rá

Próifíl aoise:

Faoi 18; ; 19 – 29; ; 30 – 39; 40 – 49; ; 50 – 59; ; 60 – 69; 70 – 79; ; 80 – 89; ; 90 + B'fhearr liom gan a rá **Mínigh cén cháil ina bhfuil tú ag cur an doiciméid seo isteach le do thoil:**

i. Duine aonair –

- Ball den phobal
- Othar/úsáideoir seirbhíse
- An dá cheann díobh thuas

ii. Cén cineál seirbhíse ar a bhfuil eispéireas agat/ina n-oibríonn tú (is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú):

Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh) Seirbhísí Otharchairr Meabhairshláinte Míchumas Máithreachas Daoine scothaosta Seirbhísí do leanaí/phaistí Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.) Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil Cúram príobháideach

Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí,
sláinte comhshaoil, etc.)

Cleachtóir neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fiaclóir, etc.)

Ceann ar bith

Eile (tabhair sonraí) _____

An Earnáil Phoiblí/Phríobháideach

An earnáil phoiblí, FSS nó an earnáil dheonach

An earnáil phríobháideach

An dá cheann

Ceann ar bith

01A05	An bhfuil sé amhlaidh go raibh eispéireas agat ar chúram sláinte in Éirinn? Tá <input type="checkbox"/> Ní raibh <input type="checkbox"/>																										
Más 'Níl' an freagra, freagair ceisteanna 44, 15, 16, 45, 22 agus 23 amhain.																											
02A06	An bhfuil sé amhlaidh go ndearna tú gearán faoi aon ghné de d'eispéireas? Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/> ní bhaineann le hábhar <input type="checkbox"/>																										
Más é 'Níl' nó 'Níl a fhios agam' an freagra, freagair ceisteanna 44, 15, 16, 45, 22 agus 23 amhain.																											
03A07	Cén tseirbhís sláinte ina raibh gearán le déanamh agat? (roghnaigh an ceann is ábhartha má d'fhreastail tú ar roinnt seirbhísí sláinte) <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Seirbhísí Otharchairr</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Meabhairshláinte</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Míchumas</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Máithreachas</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Daoine scothaosta</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Seirbhísí do leanaí/ phaistí</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Cleachtóirí neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fioclóir, etc.)</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>eile, tabhair sonraí _____</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td><i>ní bhaineann le hábhar</i></td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh)	<input type="checkbox"/>	Seirbhísí Otharchairr	<input type="checkbox"/>	Meabhairshláinte	<input type="checkbox"/>	Míchumas	<input type="checkbox"/>	Máithreachas	<input type="checkbox"/>	Daoine scothaosta	<input type="checkbox"/>	Seirbhísí do leanaí/ phaistí	<input type="checkbox"/>	Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.)	<input type="checkbox"/>	Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil	<input type="checkbox"/>	Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.)	<input type="checkbox"/>	Cleachtóirí neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fioclóir, etc.)	<input type="checkbox"/>	eile, tabhair sonraí _____	<input type="checkbox"/>	<i>ní bhaineann le hábhar</i>	<input type="checkbox"/>
Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh)	<input type="checkbox"/>																										
Seirbhísí Otharchairr	<input type="checkbox"/>																										
Meabhairshláinte	<input type="checkbox"/>																										
Míchumas	<input type="checkbox"/>																										
Máithreachas	<input type="checkbox"/>																										
Daoine scothaosta	<input type="checkbox"/>																										
Seirbhísí do leanaí/ phaistí	<input type="checkbox"/>																										
Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.)	<input type="checkbox"/>																										
Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil	<input type="checkbox"/>																										
Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.)	<input type="checkbox"/>																										
Cleachtóirí neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fioclóir, etc.)	<input type="checkbox"/>																										
eile, tabhair sonraí _____	<input type="checkbox"/>																										
<i>ní bhaineann le hábhar</i>	<input type="checkbox"/>																										
04A08	Ar cuireadh tú ar an eolas faoi conas gearán a dhéanamh agus, má cuireadh, cén dóigh ar tugadh an eolas sin duit? (Freagair an cheist bunaithe ar d'eispéireas is déanaí sa tseirbhís sláinte. Is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú.) <ul style="list-style-type: none"> • Níor cuireadh mé ar an eolas <input type="checkbox"/> • Bileog faisnéise <input type="checkbox"/> • Suíomh Gréasáin <input type="checkbox"/> • Fógra/póstaer <input type="checkbox"/> • Ba(i)ll foirne seirbhíse sláinte <input type="checkbox"/> • Duine muinteartha/Cúramóir/Cara <input type="checkbox"/> • Eile (tabhair sonraí)le do thoil _____ <input type="checkbox"/> <i>ní bhaineann le hábhar</i> <input type="checkbox"/>																										
05A09	An bhfuil sé amhlaidh go ndearna tú an gearán? Rinne <input type="checkbox"/> Ní dhearna <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/>																										
06A10	Mura ndearna tú an gearán, cén fáth nach ndearna tú é? (Is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú). <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>• Ní raibh a fhios agam conas gearán a dhéanamh</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Ní bhfuair mé aon tacaíocht chun gearán a dhéanamh</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Bhí mé róghnóthach</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Bhí mé róthinn</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Bhí sé róstrusmhar</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Bhí an próiseas róchasta</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Bhí inní orm go mbeidh eifeach diultach aigedo mo chúram</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Ní raibh muintín agam go ndéanfadh sé aon difear</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Tógann sé rófhada chun freagra a fháil</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• Níl a fhios agam cén fáth <input type="checkbox"/></td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Eile, tabhair sonraí le do thoil _____</td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>• <i>ní bhaineann le hábhar</i></td><td style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	• Ní raibh a fhios agam conas gearán a dhéanamh	<input type="checkbox"/>	• Ní bhfuair mé aon tacaíocht chun gearán a dhéanamh	<input type="checkbox"/>	• Bhí mé róghnóthach	<input type="checkbox"/>	• Bhí mé róthinn	<input type="checkbox"/>	• Bhí sé róstrusmhar	<input type="checkbox"/>	• Bhí an próiseas róchasta	<input type="checkbox"/>	• Bhí inní orm go mbeidh eifeach diultach aigedo mo chúram	<input type="checkbox"/>	• Ní raibh muintín agam go ndéanfadh sé aon difear	<input type="checkbox"/>	• Tógann sé rófhada chun freagra a fháil	<input type="checkbox"/>	• Níl a fhios agam cén fáth <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Eile, tabhair sonraí le do thoil _____	<input type="checkbox"/>	• <i>ní bhaineann le hábhar</i>	<input type="checkbox"/>		
• Ní raibh a fhios agam conas gearán a dhéanamh	<input type="checkbox"/>																										
• Ní bhfuair mé aon tacaíocht chun gearán a dhéanamh	<input type="checkbox"/>																										
• Bhí mé róghnóthach	<input type="checkbox"/>																										
• Bhí mé róthinn	<input type="checkbox"/>																										
• Bhí sé róstrusmhar	<input type="checkbox"/>																										
• Bhí an próiseas róchasta	<input type="checkbox"/>																										
• Bhí inní orm go mbeidh eifeach diultach aigedo mo chúram	<input type="checkbox"/>																										
• Ní raibh muintín agam go ndéanfadh sé aon difear	<input type="checkbox"/>																										
• Tógann sé rófhada chun freagra a fháil	<input type="checkbox"/>																										
• Níl a fhios agam cén fáth <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
Eile, tabhair sonraí le do thoil _____	<input type="checkbox"/>																										
• <i>ní bhaineann le hábhar</i>	<input type="checkbox"/>																										
Téigh chuig ceist 14.																											

07A11	Cé lena ndearna tú an gearán? (is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú)	
	<ul style="list-style-type: none"> • Go díreach leis an duine lena raibh mé ag déileáil <input type="checkbox"/> • Leis an tseirbhís/leis an mbainisteoir gearán/leis an soláthraí <input type="checkbox"/> • Rialálaí Seirbhísí (e.g. HIQA, an Coimisiún Meabhair-Shláinte, etc.) <input type="checkbox"/> • Rialálaí Gairmiúil (e.g. Comhairle na nDochtúirí Leighis, Bord Altranais agus Cnáimhseachais na hÉireann (NMBI), etc. <input type="checkbox"/> • Ombudsman <input type="checkbox"/> • Ionadaí áitiúil/Teachta Dála <input type="checkbox"/> • Eile, tabhair sonraí le do thoil _____ <input type="checkbox"/> • <u><i>ní bhaineann le hábhar</i></u> <input type="checkbox"/> 	
08A12	Maidir leis an bpróiseas gearán (seachas an toradh a bhí air), cé chomh sásta is a bhí tú leis?	
	<p>An-sásta <input type="checkbox"/></p> <p>Sásta <input type="checkbox"/></p> <p>Measartha sásta <input type="checkbox"/></p> <p>Míshásta <input type="checkbox"/></p> <p>An-mhíshásta <input type="checkbox"/></p> <p><u><i>ní bhaineann le hábhar</i></u> <input type="checkbox"/></p>	
09A13	Cé na gnéithe den ghearán ar éirigh go maith leo?	
	<p>Tá sé amhlaidh go raibh an próiseas gearán éasca le leanúint</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	<p>Tá sé amhlaidh gur freagraíodh don ghearán ar bhealach tráthúil</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	<p>Tá sé amhlaidh gur coinníodh mé ar an eolas faoin dul chun cinn ar mo ghearán</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	<p>Tá sé amhlaidh gur réitíodh an gearán chun mo shástachta</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	<p>Tá sé amhlaidh go raibh na baill foirne cabhrach dom</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	<p>Tá sé amhlaidh go ndearna an tseirbhís bearta chun a chinntiú nach dtarlódh an rud céanna choíche</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Tá, go páirteach <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam</p>	
	Eile, tabhair sonraí:	
10A14	Cén ceann díobh seo a leanas ina raibh d'eispéireas (roghnaigh ceann amháin)	
	<ul style="list-style-type: none"> • An earnáil phoiblí, FSS nó an earnáil dheonach <input type="checkbox"/> • An earnáil phríobháideach <input type="checkbox"/> • An dá cheann <input type="checkbox"/> • <u><i>ní bhaineann le hábhar</i></u> <input type="checkbox"/> 	
11A44	Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte a bhfuil ag éirí go maith leo faoi láthair, dar leat?	

12A15	Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte NACH bhFUIL ag éirí go maith leo faoi láthair?
13A16	Tabhair aon mholtaí atá agat faoi dhóigheanna a bhféadfaí an próiseas gearán cúram sláinte a fheabhsú:

Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán.

Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnamh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán cúram sláinte. Is é a d'fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh.

14A17	An bhfuil sé amhlaidh go raibh tacaíocht ag teastáil uait chun gearán a dhéanamh faoin tSeirbhís Sláinte a d'úsáid tú? Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/> <i>ní bhaineann le hábhar</i> <input type="checkbox"/>
15A18	Raibh tacaíocht ar fáil duit? Bhí <input type="checkbox"/> Ní raibh <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/> <i>ní bhaineann le hábhar</i> <input type="checkbox"/> Más é 'níl' nó 'níl a fhios agam' an freagra, fág ceisteanna 20 agus 21 ar lár.
16A19	Bhfuair tú tacaíocht? Fuair <input type="checkbox"/> Ní bhfuair <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/> <i>ní bhaineann le hábhar</i> <input type="checkbox"/> Más é 'níl' nó 'níl a fhios agam' an freagra, fág ceisteanna 20 agus 21 ar lár.
17A20	Fuair mé tacaíocht ó na daoine seo (is féidir leat níos mó ná duine amháin a roghnú): <ul style="list-style-type: none"> • Ball foirne <input type="checkbox"/> • Duine muinteartha/Cúramóir/Cara <input type="checkbox"/> • Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán lasmuigh den tseirbhís <input type="checkbox"/> • Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a cuireadh ar fáil laistigh den tseirbhís <input type="checkbox"/> • Eile – Tabhair sonraí le do thoil _____ • <i>ní bhaineann le hábhar</i> <input type="checkbox"/>

18A21 Cé na gnéithe den tSeirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán ar éirigh go maith leo?

Tá sé amhlaidh gur thug an tseirbhís faisnéis faoin bpróiseas gearán dom

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh gur chabhraigh an tseirbhís liom an gearán a ullmhú

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh gur thacaigh an tseirbhís liom le linn an phróisis ghearán

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh go raibh an tseirbhís ar fáil nuair a theastaigh uaim í

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh go raibh an tseirbhís in ann mo riachtanais a chur in iúl i bhfocail

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh gur chumhachtaigh agus gur chumasaigh an tseirbhís mé gearán a dhéanamh

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Tá sé amhlaidh gur tugadh tacaíocht dom tar éis mo ghearán a dhéanamh, má theastaigh uaim í

Tá Níl Tá, go páirteach Níl a fhios agam

Eile, tabhair sonraí:

19A45 Cé na gnéithe a bhfuil ag éirí go maith leo i Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a sholáthar, dar leat?**20A22 Cé na nithe NACH bhFUIL ag éirí go maith leo i Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a sholáthar?****21A23 Tabhair aon mholtaí atá agat faoi dhóigheanna a bhféadfaí Seirbhísí Tathanta/Tacaíochta Gearán a fheabhsú:**

22A01	<p>Tá beartas oifigiúil gearán ag FSS dar teideal “Do Sheirbhís, Do Bharúil”. An bhfuil sé amhlaidh gur chuala tú faoin mbeartas seo riamh?</p> <p>Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/></p>
23A02	<p>Eochairghnéithe de shainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte</p> <p>Faoi láthair, ní chuirtear ar áireamh sa sainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte aon ghearáin a dhéantar de bharr breithiúnas cliniciúil nó toisc é a bheith in easnamh. Is é is breithiúnas cliniciúil ann ná cinneadh a dhéantar nó tuairim a dtagtar uirthi i ndáil le hothar a dhiagnóisiú, le cúram a thabhairt dó/di nó le cóireáil a chur air/uirthi.</p> <p>Sainmhíniú ar Ghearán (Cuid 9 den Acht Sláinte 2004 agus I.R. Uimh. 652/2006: Rialacháin an Achta Sláinte (Gearáin) 2006):</p> <p><i>Ciallaíonn “gearán” gearán a dhéantar faoin gCuid seo faoi aon ghníomh ar thaobh na Feidhmeannachta (FSS) nó soláthraí seirbhíse, ar gníomh é –</i></p> <p><i>(a) a maítear nach bhfuil sé ag teacht le cleachtas riaracháin atá cóir nó fónta, agus</i></p> <p><i>(b) a dhéanann dochar don duine a rinne an gearán nó a ndearnadh an gearán thar a c(h)eann</i></p> <p>Má bhíonn an sainmhíniú le hathbhreithniú, cé cad ba cheart a bheith ar na heochairghnéithe de shainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte, dar leat?</p> <p>Tabhair sonraí:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
24A03	<p>Eochairghnéithe de shainmhíniú ar Sheirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán</p> <p>Tathant - Foráiltear don sainmhíniú seo a leanas leis na <i>Caighdeáin Náisiúnta um Chúram Sláinte Níos Sábháilte Níos Fearr</i>, 2012:</p> <p>An cleachtas ina ngníomhaíonn duine go neamhspleách ar sholáthraí seirbhíse agus thar ceann úsáideoir seirbhíse agus chun leas úsáideoir seirbhíse i gcás nach measann an t-úsáideoir sin go bhfuil sé/sí in ann ionadaíocht a dhéanamh dó/di féin.</p> <p>Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán - Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnaimh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán chúram sláinte. Is é a d’fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh.</p> <p>Cé cad ba cheart a chur ar áireamh mar eochairghnéithe de shainmhíniú ar Sheirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán, dar leat?</p> <p>Tabhair sonraí:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

25A04

Tá an Roinn Sláinte ag tabhairt faoi Bheartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant a fhorbairt d'fhonn ceannaireacht agus treo beartais a chur ar fáil chun feabhas a chur (a) ar ghearáin sláinte agus (b) ar Sheirbhísí Tathanta/Tacaíochta Gearán.

Cé na nithe nach mór a chur ar áireamh sa Bheartas foriomlán maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant chun tacú leo seo:

- An t-othar/an t-úsáideoir seirbhíse, tabhair sonraí:

- An fhoireann, tabhair sonraí:

26A42 **Má bhíonn aon tuairimí eile ba mhaith leat a chur in iúl faoin gceistneoir seo, tabhair sonraí thíos:**

Go raibh maith agat as páirt a ghlacadh sa cheistneoir seo.